



Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken
Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques
Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche

Publications de l'ANQ : principes et exigences

Novembre 2015 / version 3.0

Le présent document de base a été approuvé et adopté par le comité directeur de l'ANQ le 26 janvier 2016.

Sommaire

1.	Analyse.....	3
1.1.	Contexte.....	3
2.	Analyse SWOT.....	4
3.	Objectifs.....	5
3.1.	Interne : niveau hôpitaux / cliniques.....	5
3.2.	Externe : niveau partenaires de l'ANQ (H+, CDS, santésuisse et CTM) et public	5
4.	Groupes cibles	5
4.1.	Interne	5
4.1.1.	Associations porteuses de l'ANQ.....	5
4.1.2.	Commissions de l'ANQ, associations membres et autres partenaires	6
4.2.	Externe.....	6
4.2.1.	Public en général.....	6
4.2.2.	Médias : journaux, radio, télévision, Internet	6
4.2.3.	Spécialistes intéressés au sein du système de santé.....	6
4.2.4.	Autres organisations dans le domaine santé / contrôle et développement de la qualité.....	6
5.	Stratégie de publication	6
5.1.	Idée directrice.....	6
5.2.	Messages	6
5.2.1.	Messages clés.....	6
5.2.2.	Messages secondaires	7
5.2.3.	Mises en garde quant aux risques	7
5.3.	Manière de procéder	7
5.3.1.	Exigences pour les concepts de publication relatifs à chaque mesure.....	7
5.3.2.	Publication transparente.....	7
5.3.3.	Publication par les hôpitaux et les cliniques.....	7
5.4.	Ton / style	8
6.	Moyens.....	8
6.1.	Proactif	8
6.2.	Réactif.....	8
7.	Déroulement dans le temps	9
7.1.	Principe de la publication.....	9
7.2.	Compétences.....	10
8.	Contrôle de l'effet obtenu	10
8.1.	Interne	10
8.2.	Externe.....	10
9.	Annexe	10

Préambule

Le présent document définit les principes et les exigences concernant la publication par l'ANQ des résultats des mesures de la qualité dans trois domaines, Médecine somatique aiguë, Réadaptation et Psychiatrie. Il sert de base à la rédaction des concepts de publication relatifs à chaque thème de mesure, qui figurent en annexes au présent document.

1. Analyse

1.1. Contexte

L'ANQ lance et coordonne les mesures de la qualité des résultats (outcome) décidées de manière paritaire dans les hôpitaux et les cliniques, dans le but de documenter la qualité et de publier les résultats de manière transparente. La coordination nationale des mesures comprend les tâches suivantes :

- développer la stratégie applicable aux mesures coordonnées sur le plan national ;
- mettre au point un plan de mesures et un plan de financement en vue de la mise en œuvre de la stratégie ;
- attribuer les tâches de mise en œuvre aux instituts d'analyse externes ;
- coordonner et suivre la mesure pour les fournisseurs de prestations ;
- coordonner les évaluations des mesures en collaboration avec les instituts d'analyse mandataires ;
- assurer la publication transparente des données si leur qualité satisfait aux critères définis. Ceux-ci sont précisés dans le concept d'évaluation et le concept de publication relatifs à la mesure.

Pour la publication comparative nationale transparente des résultats, l'ANQ respecte les dispositions du règlement des données de l'ANQ actuellement en vigueur, ainsi que les recommandations de l'Académie suisse des sciences médicales (ASSM), « Relevé, analyse et publication de données concernant la qualité des traitements médicaux » (art. 6, point 1).¹

Seule l'ANQ est habilitée à se charger de la première publication des résultats comparatifs nationaux. En accord avec les instituts d'analyse et les commissions de l'ANQ, le comité directeur décide si ces résultats doivent être publiés et, si oui, sous quelle forme.

Le règlement des données (art. 11) autorise l'ANQ à évaluer les données anonymisées des mesures, à les publier et à les archiver. L'archivage doit se faire dans la perspective de l'avenir, car les données doivent être, le cas échéant, disponibles pour de futures recherches scientifiques. Leur utilisation est décrite en détail dans le document « [Utilisation à des fins de recherche des données relevées dans le cadre des mesures de l'ANQ](#) ».

¹ http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/SAMW_Recommandations_qualit%C3%A9_fr.pdf

2. Analyse SWOT

La publication comparative transparente des données relatives à la qualité par hôpital ou par clinique n'était pas une tradition dans le système suisse de santé : c'est en mai 2013 que l'ANQ a publié pour la première fois des résultats de manière transparente ; ils concernaient la mesure de la prévalence des chutes et des escarres en médecine somatique aiguë. Elle fait ici œuvre de pionnier. Ses partenaires ainsi que les hôpitaux et les cliniques doivent d'abord acquérir une certaine expérience de la publication des résultats, dont la publication comporte pour l'ANQ à la fois des chances et des risques.

Organisation (analyse interne²)	
Forces	Faiblesses
En tant qu'organisation faïtière dans laquelle les principaux partenaires du système de santé sont représentés, l'ANQ bénéficie d'une acceptation et d'une confiance élevée.	L'ANQ n'a été fondée qu'en 2009 et elle est donc encore mal connue dans la population et en dehors des milieux spécialisés.
L'ANQ dispose de bons réseaux dans le système de santé.	Elle dispose de ressources financières et humaines limitées.
Le contrat qualité national a aussi permis d'établir un plan de mesures contraignant pour tous les hôpitaux et cliniques.	Les hôpitaux et les cliniques sont en concurrence et risquent de se servir des résultats les uns contre les autres ou de répandre des indiscretions.
Les règles concernant la publication des données et leur protection sont claires.	Les résultats des mesures sont parfois très complexes, et doivent donc être communiqués de manière simple, claire et non faussée.
Environnement (analyse externe³)	
Chances	Dangers
L'assurance de la qualité dans le système de santé prend de plus en plus d'importance et éveille l'intérêt du public. Les résultats positifs et/ou stables des prestataires sont publiés.	Les agents payeurs, la politique et les médias risquent de mal interpréter les résultats et notamment d'établir leurs propres classements d'hôpitaux (parce que ce genre de classements est apprécié). Les résultats des mesures risquent d'être utilisés à tort comme critères de sélection pour la liste des hôpitaux.
Le développement de la qualité peut ponctuellement permettre d'accroître l'efficacité et s'opposer à l'augmentation des coûts dans le système de santé.	Les hôpitaux et les cliniques sont montés les uns contre les autres dans les médias.
Les nouvelles stratégies thérapeutiques posent toujours la question de la qualité.	Les résultats des mesures sont, de manière générale (par différents acteurs), mis en doute.

² En rapport avec l'organisation : identité, image, célébrité, communication / relations publiques, ressources, concurrence, etc.

³ En rapport avec l'environnement : facteurs et tendances politiques, facteurs légaux, sociaux, médiatiques, technologiques et écologiques.

3. Objectifs

En publiant les résultats des mesures de manière transparente, l'ANQ poursuit différents objectifs au niveau des hôpitaux et des cliniques d'une part et au niveau des partenaires et du public d'autre part.

3.1. Interne : niveau hôpitaux / cliniques

- Répondre aux exigences légales (LAMa)
- Stimuler l'assurance qualité et les améliorations
- Accroître, dans les hôpitaux et les cliniques, la motivation et la volonté de faire du bon travail
- Permettre le transfert de connaissances et l'actualisation du savoir-faire
- Améliorer et promouvoir la compréhension et l'acceptation des mesures.

3.2. Externe : niveau partenaires de l'ANQ (H+, CDS, santésuisse et CTM) et public

- Garantir, envers le public, la politique et les agents payeurs, la transparence des données relatives à la qualité
- Améliorer la compréhension et l'acceptation des mesures chez les patients
- Obtenir et accroître la confiance dans le système suisse de santé
- Améliorer l'image des hôpitaux et des cliniques en ce qui concerne la transparence des données relatives à la qualité
- Influencer sur l'agenda en amenant volontairement des thèmes (nouveaux) en matière de développement de la qualité dans le système de santé
- Mieux faire connaître l'ANQ.

4. Groupes cibles

Les résultats des mesures publiés par l'ANQ doivent être compréhensibles, clairs et accessibles à différents groupes cibles. Il est donc nécessaire que ses publications répondent aux exigences de ces groupes.

4.1. Interne

4.1.1. Associations porteuses de l'ANQ

- Assureurs-maladie : santésuisse (association de la branche)
- Assurances sociales fédérales (assurance-accidents, assurance militaire et assurance-invalidité): Commission des tarifs médicaux CTM
- Les 26 cantons suisses : CDS (Conférence des directeurs cantonaux de la santé), et la principauté du Liechtenstein
- Prestataires (hôpitaux de soins aigus, cliniques de psychiatrie et de réadaptation, cliniques spécialisées) : H+ Les hôpitaux de Suisse
- Office fédéral de la santé publique (OFSP) (observateur)

4.1.2. Commissions de l'ANQ, associations membres et autres partenaires

- Comité directeur
- Membres des groupes qualité
- Groupes d'experts
- Instituts d'analyse
- Partenaires de l'ANQ

4.2. Externe

4.2.1. Public en général

- Patientes et patients, citoyennes et citoyens, population et autres personnes ou organisations intéressées

4.2.2. Médias : journaux, radio, télévision, Internet

- Médias spécialisés
- Les principaux médias : rédactions santé / médecine, sciences / recherche (suisses)

Aucun média ne bénéficie d'un traitement privilégié.

4.2.3. Spécialistes intéressés au sein du système de santé

- Personnes issues des domaines politiques, économiques, des ONG, etc.

4.2.4. Autres organisations dans le domaine santé / contrôle et développement de la qualité

- Etablissements de formation : universités et hautes écoles spécialisées : facultés et départements de médecine, recherche, assurance qualité, statistiques, écoles professionnelles relevant du domaine de la santé en Suisse et à l'étranger, etc.

5. Stratégie de publication

5.1. Idée directrice

Tous les groupes cibles sont traités comme des multiplicateurs : médias vis-à-vis des professionnels et du grand public; membres et partenaires de l'ANQ, les établissements de formation et autres organisations du système de santé / assurance qualité envers leurs réseaux.

5.2. Messages

Les publications de l'ANQ contiennent toujours des messages concernant les mesures, des messages secondaires généraux et des mises en garde quant aux erreurs d'interprétation.

5.2.1. Messages clés

Les messages clés sont toujours déterminés et formulés à partir de chaque mesure ou résultat de mesure. La présentation et le commentaire des résultats les transmettent sous une forme compréhensible, parlante et claire. Les messages clés sont expliqués plus en détail dans les concepts de publication relatifs à chaque mesure (sous forme d'annexes).

5.2.2. Messages secondaires

En tant qu'organisation faîtière nationale, reposant sur une base large, l'ANQ se charge de promouvoir la qualité dans les hôpitaux et les cliniques. Les résultats permettent une comparaison transparente et nationale. A partir de ces résultats, les hôpitaux et les cliniques peuvent développer des mesures ciblées pour améliorer leur qualité. Les messages secondaires sont expliqués plus en détail dans les annexes relatives à chaque mesure du concept de publication.

5.2.3. Mises en garde quant aux risques

De manière générale, les risques d'erreurs d'interprétation sont maintenus les plus faibles possible ; s'ils sont présents, ils sont expliqués plus en détail dans les annexes relatives à chaque mesure.

5.3. Manière de procéder

5.3.1. Exigences pour les concepts de publication relatifs à chaque mesure

Se basant sur le présent document « Concepts de publication de l'ANQ : principes et exigences », les exigences que doivent satisfaire les publications, selon la mesure, sont décrites en détail dans les annexes (une par mesure).

Les annexes sont structurées comme suit :

1. Introduction
2. Messages clés et messages secondaires
3. Mise en garde quant au risque de mauvaise interprétation des résultats
4. Evaluation et discussion des résultats et référence aux critères de l'ASSM (taux de satisfaction, points faibles et conséquences, etc.)
5. Description des mesures choisies pour la publication.

5.3.2. Publication transparente

L'ANQ publie les résultats des mesures de manière transparente et adaptée à chaque groupe cible, dans les trois langues officielles (DE, FR et IT), sur la base du rapport comparatif national. Quand celui-ci est long, elle publie un résumé.

L'ANQ n'établit pas de classements. Elle définit les valeurs de référence et les fourchettes à l'intérieur desquelles les résultats doivent normalement se situer. Toutefois, l'expérience est encore insuffisante pour qu'elle puisse déterminer précisément ces chiffres ; il est prévu qu'elle le fasse à plus long terme, à l'issue de plusieurs cycles de mesure.

5.3.3. Publication par les hôpitaux et les cliniques

Tous les hôpitaux et cliniques participants sont instamment priés de respecter pour la publication des résultats l'art. 9, al. 4, du règlement des données de l'ANQ⁴ : « Les hôpitaux et les cliniques sont autorisés à publier leurs propres évaluations de leurs données. Ils ne peuvent présenter des comparaisons avec d'autres hôpitaux ou cliniques qu'après la publication des résultats des mesures par l'ANQ. » La communication des résultats des hôpitaux aux cantons ne vaut pas comme publication.

- Quand l'ANQ publie les résultats sous forme d'un code lié⁵, les hôpitaux et les cliniques ne peuvent publier et commenter que leurs propres résultats. Ils ne sont pas autorisés à les comparer avec ceux d'autres hôpitaux ou cliniques, que ce soit directement ou indirectement. Indirectement

⁴ http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_fr.pdf

⁵ Le terme « pseudonymisé » est remplacé par celui d'« codée liée », conformément à l'usage des termes dans la loi relative à la recherche sur l'être humain LRH (depuis le 1^{er} janvier 2014).

signifie ici: s'ils communiquent leur numéro aux médias, il ne s'agit plus d'une forme anonymisée de publication, telle qu'elle est prescrite par l'ANQ.

- Quand l'ANQ publie les résultats de manière transparente, les hôpitaux et les cliniques peuvent publier et commenter leurs résultats en les comparant, mais seulement à partir du moment où les résultats sont publiés.

L'ANQ était consciente d'emblée, avant le début des mesures, de l'intérêt que la publication des résultats présenterait pour les médias. Pour cette raison, elle a bien précisé que la publication transparente ne sera possible que quand la qualité des données sera garantie et quand les comparaisons des résultats pourront être significatives, claires et accessibles au public. A ce stade de développement, toute autre pratique en matière de publication est trompeuse, perturbe les médias et le public, et contrecarre en fin de compte les efforts que font les hôpitaux et les cliniques participants pour améliorer la qualité.

5.4. Ton / style

L'ANQ communique les résultats complexes des mesures d'une manière brève, parlante, claire et compétente. Elle les présente dans un rapport propre à chaque mesure, contenant des graphiques et adapté, du point de vue linguistique, aux différents groupes cibles et au grand public. Pour la publication, elle veille également à ce que les messages et la forme soient faciles à repérer.

6. Moyens

Les moyens et les voies employés pour la publication peuvent varier selon la mesure et selon ses résultats. Ceux qui sont énumérés ci-dessous ne constituent qu'une liste des possibilités ; ils sont étudiés au cas par cas et décrits en annexe au concept de publication spécifique de chaque mesure.

6.1. Proactif

- Rapport comparatif national ; résumé ; argumentaire (foire aux questions), documents complémentaires
- Site de l'ANQ www.anq.ch
- Coin des médias : publication de toutes les informations / documents à télécharger
- Communiqué de presse
- Dossier de presse
- Conférence de presse
- ANQ-Newsletter
- Rapport annuel de l'ANQ.

6.2. Réactif

- Interviews
- Lettres de lecteurs
- Correctifs de la rédaction
- Contre-présentation⁶

⁶ Uniquement en cas d'erreur factuelle et si au préalable le passage par le médiateur / l'autorité indépendante d'examen des plaintes (AEIP, pour la radio et la télévision) ou par le conseil de la presse (pour les imprimés) a été choisi.

7. Déroulement dans le temps

7.1. Principe de la publication

Les hôpitaux et les cliniques reçoivent le rapport comparatif national, pour information, avant la publication. Ils ont la possibilité de commenter leurs résultats, et leurs commentaires sont pris en compte pour la publication transparente. Les résultats des mesures sont publiés par site pour les groupes hospitaliers.

A partir de ce rapport, l'ANQ prépare les documents destinés à être publiés.

Elle publie sur son site les résultats des mesures commentées par les hôpitaux et les cliniques, ce qui constitue la publication transparente proprement dite. Les résultats sont visibles sous forme de graphiques interactifs pour les hôpitaux et les cliniques participants, les agents payeurs (assureurs et cantons) et le public intéressé.

La publication obéit au principe « interne avant externe » :

- Les groupes cibles internes (cf. point 3.1) reçoivent une information préalable et les documents définitifs de l'ANQ au moins dix jours ouvrables avant la diffusion du communiqué de presse. Ces documents comprennent le communiqué de presse, daté, et le rapport comparatif national avec, si elle existe, sa version résumée.
- L'ANQ met en ligne sur son site les graphiques interactifs avec les résultats transparents par hôpital ou clinique, accompagnés des commentaires, au moment de la diffusion du communiqué de presse / de la conférence de presse.
- Tous les partenaires du contrat qualité national (santésuisse, CTM, H+ et la CDS) reçoivent les résultats détaillés de chaque hôpital ou clinique, avec les commentaires de ces derniers, au format Excel. Ces fichiers contiennent les données qui sont accessibles au public sur le site internet de l'ANQ (contenu des fenêtres contextuelles). Elle communique les données aux organisations le plus rapidement possibles après la publication transparente. Toutes les organisations qui ont signé le contrat qualité national reçoivent sur demande ces données de la part de l'ANQ.
- Les cantons peuvent commander des évaluations supplémentaires pour les hôpitaux et les cliniques qui se trouvent sur leur territoire. Ces évaluations peuvent se présenter sous deux formes :
 - 1) une évaluation par canton et par thème de mesure (avec la comparaison de chaque hôpital ou clinique à la moyenne nationale), sous forme de rapport.
L'ANQ envoie ces rapports aux cantons au moins quatre jours ouvrables avant la publication transparente ;
 - 2) les résultats détaillés de chaque hôpital ou clinique individuellement, avec les commentaires de ces derniers, au format Excel. Ces fichiers contiennent les données qui sont accessibles au public sur le site de l'ANQ (contenu des fenêtres contextuelles), mais pas de comparaison à la moyenne nationale.

Le coût de ces deux formes de rapports est à la charge des cantons qui les commandent. La commande peut se faire deux fois par an car, suivant les domaines, les résultats sont publiés à des moments différents de l'année.

Cette manière de procéder permet de satisfaire aux exigences du règlement des données et empêche les médias d'établir des classements.

Les hôpitaux et les cliniques, de même que les partenaires, respectent le délai d'attente. Les hôpitaux et les cliniques se chargent de transmettre en interne les informations préalables aux personnes compétentes, telles que les chargés de communication.

7.2. Compétences

L'ANQ est compétente pour la communication des résultats des mesures. La publication est préparée en collaboration avec les instituts d'analyse et les commissions de l'ANQ ; elle est réglée par les concepts de publication propres à chaque mesure (cf. annexes).

8. Contrôle de l'effet obtenu

8.1. Interne

- Feedback des membres et des partenaires de l'ANQ et de leur sphère d'influence

8.2. Externe

- Veille médiatique : revue de presse (qualitative et quantitative)
- Discussion avec les spécialistes et les médias
- Enquêtes
- Réactions directes des patients (par courriel ou par lettre)
- Statistique Internet www.anq.ch : nombre de visites, de pages lues, de téléchargements, etc.

9. Annexe

Annexe 1a :	Concept de publication Prévalence des chutes et des escarres, Adultes
Annexe 1b :	Concept de publication Prévalence des chutes et des escarres, Enfants
Annexe 2 :	Concept de publication Enquête nationale sur la satisfaction des patients, médecine somatique aiguë et réadaptation (module 1)
Annexe 3 :	Concept de publication Infections du site chirurgical Swissnoso
Annexe 4 :	Concept de publication réadmissions et réopérations potentiellement évitables (<i>n'existe pas encore</i>)
Annexe 5 :	Concept de publication Registre des implants SIRIS (<i>n'existe pas encore</i>)
Annexe 6 :	Concept de publication Mesures en psychiatrie de l'adulte
Annexe 7 :	Concept de publication Mesures en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent
Annexe 8 :	Concept de publication Réadaptation Modules 2 et 3 (<i>n'existe pas encore</i>)